



HUMANIZAÇÃO E HOSPITALIDADE POR MEIO DA HOTELARIA: ESTRATÉGIAS PARA ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR

*Giuliane Souza Furtado¹; Juliana Ferreira da Costa Oliveira¹;
Rhanica Evelise Toledo Coutinho²; Sônia Cardoso Moreira Garcia²*

¹ FaSF, Faculdade Sul Fluminense.

² UniFOA, Centro Universitário de Volta Redonda.

Introdução: O trabalho aborda a importância da hotelaria hospitalar, humanização e a hospitalidade, como sendo um diferencial no setor de saúde, evidenciando um tratamento mais humanizado, através de ações que o serviço da hotelaria hospitalar oferece. Segundo Oliveira (1981), o hospital precisou transformar-se para diminuir o registro contínuo de doenças sobre o homem, reorganizando-se espacial e administrativamente. Com a exigência dos clientes, em relação a um melhor atendimento e estrutura, as organizações hospitalares estão se preocupando em atender melhor essas exigências. Para Powers (2004), a administração hospitalar consiste em oferecer hospedagem, comodidade e alimentação às pessoas que se encontram fora de sua residência, contribuindo para o bem-estar e a cura do paciente. Devido às inovações tecnológicas e dos elevados padrões de vida, o cliente tornou-se mais exigente quanto ao serviço prestado. Conforme Lino, Gonçalves e Feitosa (2008), deve-se promover programas que capacite e motive o profissional da saúde. O setor de hospedagem tem a finalidade de contribuir, agregar, somar e acrescentar melhorias satisfatórias, podendo oferecer um ambiente harmonizado e tranquilo. Questiona-se: como a humanização e a hospitalidade por meio da hotelaria podem se tornar estratégias eficientes na administração hospitalar?

Objetivos: Compreender a aplicação dos conceitos de Humanização e da Hospitalidade dentro da hotelaria como estratégia na administração hospitalar, visando alcançar a qualidade, eficiência e eficácia na prestação de serviços.

Metodologia: Foi dividida em duas etapas, sendo que a primeira consiste em uma pesquisa bibliográfica, através de pesquisas em livros e artigos. Na segunda etapa, uma releitura do estudo de caso (CRESWELL, 2007) "Humanização em Hospitais

por meio da Hotelaria: uma forma de agregar valor à administração hospitalar, o Caso Hospital Lúcio Rebelo”, desenvolvido por Batista (2005).

Resultados: Foi realizada uma entrevista com 50 pacientes, em que se verificou que o hospital oferece um tratamento diferenciado e mais humano e uma boa qualidade no atendimento, sendo relevante para os clientes de saúde que buscam, como consumidores, um diferencial que está ligado ao saber escutar, ao respeito, evidenciando a necessidade de uma boa hospitalidade. Foi observado o medo que os clientes de saúde têm quando precisam ser internados, pois o ambiente hospitalar causa uma sensação ruim e um desejo de retornar ao seu lar.

Discussão: A hotelaria hospitalar, somada à humanização e hospitalidade, possibilita que o cliente de saúde tenha mais conforto, comodidade, segurança e um tratamento mais humanizado, de maneira que amenize sofrimento dos pacientes e familiares, o que pode ser constatado no relato de caso, tornando-se uma ferramenta eficiente para administração hospitalar, de forma a oferecer serviço de qualidade e agregar um diferencial competitivo para a organização.

Conclusão: A gestão do serviço de Hotelaria Hospitalar viabiliza o encontro de possíveis soluções na busca da transformação de um local de atendimento "frio", em ambiente receptivo, convidativo e harmônico. Assim, é possível compreender a aplicação dos conceitos de Humanização e da Hospitalidade dentro da hotelaria como estratégia na administração hospitalar, visando alcançar a qualidade, eficiência e eficácia na prestação de serviços. Acredita-se que esses conceitos somados a gestão da hotelaria viabilizaram um considerável avanço no setor hospitalar, tendo como diferencial a primazia pela qualidade e atendimento dos serviços prestados, tornando o ambiente hospitalar mais agradável, humanizado, hospitaleiro. Assim, o cliente terá mais comodidade, auxiliando no processo de recuperação do mesmo, com consequentes ganhos de público e mercado para a empresa. A administração hospitalar pode transformar a humanização e a hospitalidade em estratégias de gestão, a partir do momento em que o administrador se atente às mudanças e se adéque a elas, transformando assim o ambiente hospitalar.

Palavras-chave: Administração hospitalar; humanização; hospitalidade; hotelaria hospitalar.



REFERÊNCIAS

BATISTA, M. E. C. **Humanização em Hospitais por meio da Hotelaria: uma forma de agregar valor à administração hospitalar: o Caso Hospital Lúcio Rebelo.** Curso de Especialização Formação de Consultores em Turismo. Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília, 2005.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa:** métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2007.

POWERS, T. **Administração no setor de hospitalidade:** turismo, hotelaria, restaurante. São Paulo: Atlas, 2004.

OLIVEIRA, A. B. **A Evolução da medicina.** São Paulo: Pioneira/Secretaria de Estado da Cultura, 1981.